

การจัดการความเสี่ยงกับการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน Risk Management with Community Service

จิตติมา แพงโยธา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา e-mail: tity0506@hotmail.com

บทคัดย่อ

การบริการวิชาการถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่จะสามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนได้ ทั้งนี้โครงการบริการวิชาการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า และโครงการบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน ซึ่งในปีที่ผ่านมาโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่านั้นประสบปัญหาจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมในวันอบรมจริงมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนที่ลงทะเบียน ส่งผลทำให้ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการไม่บรรลุตามแผน ตลอดจนสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดเตรียมทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ สำนักหอสมุด จึงได้นำหลักการจัดการความเสี่ยงมาใช้ในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน พร้อมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดทำแนวทางใหม่โดยการเก็บค่ามัดจำร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่ายต่อคน และจะคืนค่ามัดจำเมื่อผู้ลงทะเบียนได้เข้าร่วมอบรมในวันอบรมจริง โดยผลจากการดำเนินงาน พบว่า จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมครบตามจำนวนที่ลงทะเบียน ส่งผลให้ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการบรรลุตามแผน ตลอดจนประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน รวมทั้งได้ระดับความพึงพอใจต่อโครงการสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด

คำสำคัญ:

การบริการวิชาการ, การจัดการความเสี่ยง, ค่ามัดจำ, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

Abstract

Community service is another important mission of the Thaksin University Library. It can support core mission of the university in the academic service to the community. The project was divided into two categories : Project of community service no charge and project of community Service by registration fees. In the last year project of community service no charge has suffered from a number of participants in training actually be fewer than registered. As a result, objective and indicators of the project did not in accordance with plan. As well as consumption budget in preparing the resource to suffice for a number of registered participants. Thaksin University Library has conducted risk management and analysis problems with community service. And preparation of new guidelines with deposit of 50 percent of the cost to the library to

prepare. And will return the deposit when registering to participate in the actual training. The result of the operation, a number of participants full as number of registered. As a result, objective and indicators gone according to plan. As well as the level of satisfaction with the project is higher than the target.

Keyword:

Community Service, Risk Management, Deposits, Thaksin University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีหน้าที่แสวงหา พัฒนาระบบการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศทุกประเภท เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้โครงการบริการวิชาการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า และโครงการบริการวิชาการแบบเก็บค่าลงทะเบียน ซึ่งสำนักหอสมุดได้ดำเนินการทั้ง 2 รูปแบบ และพบว่า โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าเป็นโครงการที่มีกประสบปัญหาเกี่ยวกับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ โดยจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการจะน้อยกว่าจำนวนที่ลงทะเบียน ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการทำให้การจัดโครงการไม่บรรลุตามแผน ตลอดจนสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดเตรียมทรัพยากรด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ

ดังนั้น เพื่อให้ได้ค่าเป้าหมายตามที่กำหนดและตัวชี้วัดของโครงการบรรลุตามแผน สำนักหอสมุดจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่ตรงกับจำนวนผู้ลงทะเบียนฯ โดยได้ระบุเป็นความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เรื่อง จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (ในวันอบรมจริง) ไม่ตรงกับจำนวนที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำหลักการจัดการความเสี่ยงมาใช้กับงานบริการวิชาการแก่ชุมชนของสำนักหอสมุด
2. เพื่อหาแนวทางในการดำเนินโครงการบริการวิชาการให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้
3. เพื่อแก้ไขปัญหาค่าลงทะเบียนโครงการน้อยกว่าจำนวนผู้ที่ได้ลงทะเบียนไว้

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

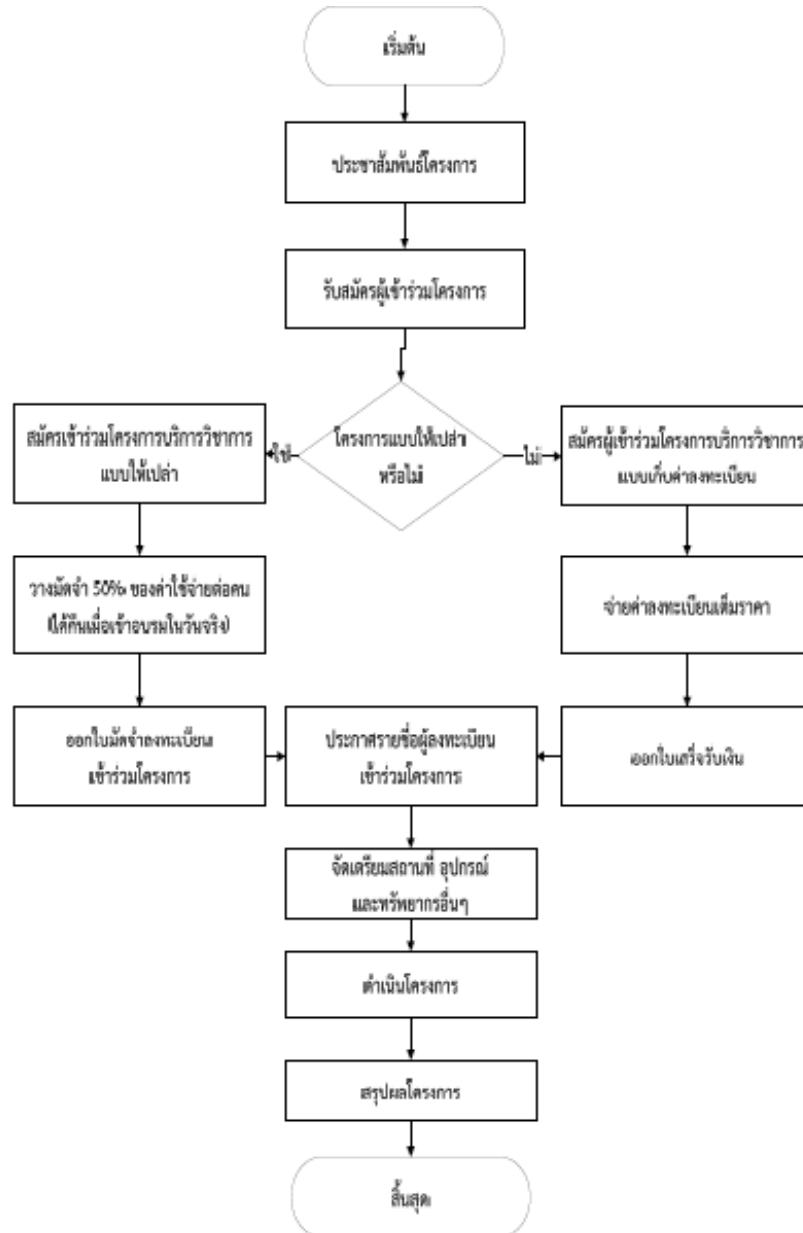
กระบวนการปรับปรุงการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

1. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่ดำเนินการในปีที่ผ่านมา
2. ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงาน หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และบุคลากรสำนักหอสมุดเพื่อวางแผนการแก้ไขปัญหาในบริบทที่สำนักหอสมุดจะสามารถดำเนินการได้
3. วิเคราะห์หาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและการควบคุมที่มีอยู่
4. ระบุในแผนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน โดยในปีการศึกษา 2557 ได้ระบุเป็นความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เรื่อง จำนวนผู้เข้าอบรม (ในวันอบรมจริง) ไม่ตรงกับจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการของสำนักหอสมุด
5. ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

ผลการศึกษา

ผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

จากการดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน เรื่อง จำนวนผู้เข้าอบรม (ในวันอบรมจริง) ไม่ตรงกับจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการของสำนักหอสมุด ได้ข้อสรุปเรื่องการแก้ไขปัญหาจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า โดยกำหนดให้ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการวางเงินมัดจำ ร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่าย โดยทางสำนักหอสมุดจะจ่ายเงินคืนให้ในวันที่จัดโครงการฯ ซึ่งกระบวนการทำงานแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

จากสถิติการดำเนินโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งสำนักหอสมุดได้ดำเนินโครงการ จำนวน 2 โครงการ พบว่า ทั้ง 2 โครงการ มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการน้อยกว่าจำนวนผู้ลงทะเบียน โดย มีผู้เข้าร่วมเพียงร้อยละ 78.57 ของจำนวนผู้ลงทะเบียน

สำหรับโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 1 โครงการ ซึ่งได้ใช้แนวปฏิบัติตาม กระบวนการที่กำหนด คือ ให้ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการวางเงินมัดจำ ร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่าย โดยทาง สำนักหอสมุดจะจ่ายเงินคืนให้ในวันที่จัดโครงการฯ พบว่า มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ ที่ลงทะเบียน (ตาราง 1) และมีความพึงพอใจร้อยละ 4.72

ตาราง 1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการประจำปีงบประมาณ 2557 - 2558

โครงการ	จำนวนผู้ลงทะเบียน (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	ความพึงพอใจ
ปีงบประมาณ 2557				
- โครงการอบรมบรรณารักษ์ ห้องสมุดโรงเรียนกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ ปี 2	40	31	77.5	4.52
- โครงการอบรมยวบรรณารักษ์	30	24	80	4.75
ปีงบประมาณ 2558				
- โครงการอบรมยวบรรณารักษ์ ปี 2	39	39	100	4.72

สรุปผลการศึกษา

การปรับปรุงกระบวนการให้บริการวิชาการโดยการเก็บค่ามัดจำร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่ายต่อคนที่สำนักหอสมุดต้องจัดเตรียม ส่งผลให้การดำเนินโครงการบริการวิชาการเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมในวันอบรมจริงตามจำนวนที่ลงทะเบียน ทำให้ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการบรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ รวมทั้งผู้เข้าร่วมโครงการยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวยังก่อให้เกิดความเข้มแข็งในดำเนินงานบริการวิชาการ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรด้านการบริหารจัดการอีกด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

ตามขั้นตอนและวิธีดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ นับว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการวิชาการ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้วยความถูกต้องมีหลักเกณฑ์ปฏิบัติที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการสามารถนำแนวทางการปฏิบัตินี้มาใช้ดำเนินการ ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งในด้านจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการที่ชัดเจน และการวางแผนจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งคำรับรองตามพิธีการ ที่ถูกต้องแม่นยำ ทำให้มีการจัดการงบประมาณรายจ่ายที่ถูกต้อง คุ่มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด